



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Empowerment en la productividad laboral, de la Empresa Net Axxes  
S.A.C, Independencia, 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Alexandra Rocio Campana Campana (ORCID: 0000-0002-3793-2261)

**ASESOR:**

Mgtr. Carlos Antonio, Casma Zarate (ORCID 0000-0002-4489-8487)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**Lima – Perú**

2019

## **DEDICATORIA**

A mis padres Oscar Campana Nieves y Carmen Rosio Campana Añasco, así como a mis hermanas Almendra Lucero Campana Campana y Ariana Zahira Campana Campana por su constante apoyo incondicional en la elaboración de esta investigación. De igual manera agradezco a mi asesor y a los docentes de mi casa de estudios por todo su apoyo brindado en todos los 5 años de mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente agradecer a Dios que me ha dado la fuerza y la disciplina para continuar con mis estudios hasta llegar a este momento, de igual manera a mi familia por todo su apoyo y comprensión conmigo, en especial a mi madre Carmen Rosio Campana Añasco y a mi padre Oscar Campana Nieves por siempre estar a mi lado y dejarme crecer en un hogar lleno de amor.

Agradecer a los docentes que fueron mis mentores en supieron explotar mis habilidades y cualidades como profesional, en especial a mi asesor de tesis el Mgstr. Casma Zárate por ser una guía infalible.

Finalmente dar las gracias a la empresa Net Axxes S.A.C que me permitió ingresar a sus instalaciones e información valiosa para la realización de mi tesis.

## **PÁGINA DEL JURADO**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, ALEXANDRA ROCIO CAMPANA CAMPANA identificada con DNI N° 76590764, a efecto de cumplir con las disposiciones consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, perteneciente a la Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y de mi propia autoría.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la siguiente tesis denominada “Empowerment en la Productividad Laboral, En la Empresa Net Axxes S.A.C, En El Distrito De Independencia, Año 2019” son veraces y auténticos.

En tal sentido la responsabilidad corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Julio de 2019



---

Campana Campana Alexandra Rocio

## ÍNDICE

<b>Carátula</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Página de Jurado</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Índice</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>13</b>
2.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación	13
2.2 Variables y operacionalización	15
2.3 Población, muestra y muestreo	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5 Procedimiento	21
2.6 Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	22
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>24</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>42</b>

## **RESUMEN**

La presente investigación presenta dos variables de las cuales el objetivo fue determinar la influencia que existe de la variable independiente (Empowerment) en la variable dependiente (Productividad Laboral), planteando como pregunta general ¿Cómo influye el Empowerment en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C en el distrito de Independencia, año 2019? Con respecto al Empowerment, es una herramienta de gestión que permite brindar mayor autonomía en la toma de decisiones al talento humano de la empresa, por otro lado, la productividad laboral es la capacidad que tiene el talento humano para desarrollar sus actividades y la cantidad de recursos que utilizan para esto.

La investigación fue hipotético deductivo, del tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal y además la correlación de las dos variables será explicativo causal bajo el enfoque cuantitativo.

En esta oportunidad se contó con la participación de 152 colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C, independientemente de su género o antigüedad en la empresa, quienes fueron entrevistados mediante el desarrollarlo de dos instrumentos con el modelo del test de John Feedman, constituidos por 15 preguntas para la variable independiente y 15 para la dependiente, para diagnosticar la medición se utilizó la escala de likert con 3 categorías, la recolección de estos datos pasaron por pruebas estadísticas por medio del programa SPSS v25, llegando a la conclusión de que si existe influencia del empowerment en la productividad laboral en la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

**Palabras clave:** Empowerment, productividad, colaboradores.

## **ABSTRACT**

The present research presents two variables of the objectives the objective that takes into account the influence that the independent variable exists in the dependent variable (Labor Productivity), posing as a general question How does Empowerment influence the Labor Productivity of the company Net Axxes SAC in the district of Independencia, year 2019? With regard to Empowerment, it is a management tool that allows greater autonomy in the decision making of the company's human talent, on the other hand, labor productivity is the ability of human talent to develop its activities and the quantity of Resources that we use for this.

The investigation was hypothetical, deductive, type of application, non-experimental cross-sectional design and also the correlation of the two variables will be explanatory causal under the quantitative approach.

In this opportunity, 152 employees of the company Net Axxes SAC participated, regardless of their gender or seniority in the company, who were interviewed through the development of two instruments with the John Feedman test model, consisting of 15 questions for the independent variable and 15 for the dependence, for the diagnosis, measurement, results, escalation, the 3 forms, the collection of these data, the tests, the statistics, the environment of the SPSS v25 program, reaching the conclusion of whether there is an influence of empowerment on labor productivity in the company Net Axxes SAC, Independencia, year 2019.

**Keywords:** Empowerment, productivity, collaborators.



## **I. Introducción**

A nivel Internacional, el rubro de telecomunicaciones se ve en constante crecimiento y con esto se ha convertido en fuente importante de trabajo, ya que en este rubro se emplean estudiantes, profesionales técnicos y universitarios, amas de casa o simplemente expertos en ventas y atención al cliente. Igualmente la importancia que representan en el mercado se caracteriza por sus estrategias de ventas y su forma de organización como se dio con Konecta Colombia, OneLink BPO Colombia, Outsourcing S.A., etc que son call center colombianos que recibieron reconocimientos internacionales como a la mejor administración del capital humano, mejor estrategia multicanal, mejor contribución en responsabilidad social, etc.

A nivel Nacional, el diario el comercio indica que según DynamiCall el crecimiento del mercado de call center se reportaba entre 13% y 17% generando negocios por 500 millones de dólares anuales, sin embargo, a mediados de este año mediante la ley del código de protección y defensa del consumidor se prohíben las llamadas y mensajes para ofrecer productos y servicios sin autorización del cliente, lo que complica el crecimiento de todas las empresas dedicadas a este rubro.

A nivel Local, la empresa claro que brinda el servicio de telecomunicación, se ha encargado en tercerizar su fuerza de ventas, por medio de diversos call center y DAC (Distribuidores Autorizados de Claro) esperando que las ventas y la fidelización de los clientes mejore constantemente, sin embargo, en el último año se han dado a conocer incidentes tanto en el clima laboral como en la atención al cliente.

Actualmente nos encontramos en un entorno globalizado y competitivo, donde las empresas luchan día a día por ser las mejores en el rubro que desempeñen, para esto es necesario que el producto o servicio que brindan sea de calidad, es así que la empresa de telecomunicaciones Net Axxes S.A.C requiere un mejoramiento administrativo donde los colaboradores, la responsabilidad y la tecnología logren una interacción óptima para alcanzar tanto el éxito organizacional como la mayor rentabilidad.

En este contexto, se ha podido notar que en la actualidad la empresa mantiene un nivel bajo de productividad por parte de sus colaboradores, esto se refleja en la cantidad de ventas activas en el registro, que en lugar de crecer ha venido disminuyendo los últimos meses, adicional a esto la tasa de rotación del personal va creciendo preocupantemente, ya sea por la ausencia de la motivación en los colaboradores o por la limitada labor de los supervisores

y encargados de tienda y call, ya que la empresa padece de tener una organización burocrática que no les permite desarrollar sus labores con facilidad. Es por esto, que la presente investigación busca demostrar mediante la utilización de antecedentes, teorías y encuestas de qué manera la implementación de la herramienta Empowerment puede influir de manera favorable en la Productividad Laboral de la empresa. Con el fin de potenciar el nivel de ventas desarrollando estrategias compatibles con el mercado de tele-operadores. En este orden, se pretende responder a las interrogantes que agobian tanto a los colaboradores del área de ventas como a los empleadores, entre estas tenemos las siguientes: ¿De qué manera se favorecería la iniciativa de los colaboradores mediante el Empowerment?, ¿Qué características identifican a un buen líder?, ¿Existe conocimiento por parte del área de ventas sobre la cultura de la empresa?, ¿Los colaboradores se sienten capaces de lograr nuevas metas de venta mensuales?

Para obtener un aporte significativo a continuación se dan a conocer los antecedentes nacionales e internacionales

Al respecto Cajamarca (2016), el autor decide plantear como objetivo determinar de qué forma el empoderamiento influye en la productividad laboral de los miembros del sindicato de mecánicos del Cantón Salcedo – Cotopaxi. El valor de significancia es ,000 y una correlación de 7,814 por lo que se acepta la hipótesis alterna concluyendo que el empowerment influye de manera positiva en la productividad laboral.

Según Arroyo (2015), el autor planteo como objetivo saber si el empowerment influye como herramienta de gerencia en la estructura organizacional de la cooperativa pakarymuy. El valor de significancia es ,000 y una correlación de 9,488 por lo que se acepta la hipótesis alternativa llegando a la conclusión de que la aplicar la estrategia del empowerment como herramienta de gerencia, efectivamente permite la mejora en la toma de decisiones de forma responsable en el área de operaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy.

Según Maldonado (2013), el autor planteo como objetivo analizar la motivación de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango y su impacto en la productividad. Donde se concluye que se aprueba la hipótesis alternativa que nos dice que la motivación de los de los trabajadores tiene un efecto positivo su la productividad.

Al respecto Torres (2018), donde se planteó el objetivo de determinar cómo influye el empoderamiento del personal administrativo en los colaboradores universidad técnica de Ambato, se utilizó la siguiente metodología: enfoque mixto cualitativo y cuantitativo de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional que fue aplicado a 812 funcionarios entre administrativos y operarios de la institución mediante la técnica de la recolección de datos encuesta con la utilización del cuestionario como instrumento, donde se concluye que para conseguir el desarrollo organizacional es necesario que el trabajo en equipo se practique.

Torres (2015), planteo un plan de empoderamiento para los trabajadores que mejoren los indicadores de calidad de servicio al cliente, donde se utilizó la siguiente metodología: Enfoque mixto Cualitativo y cuantitativo de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional a una población de 136 clientes y 25 colaboradores de la empresa mediante la técnica de la recolección de datos encuesta con la utilización del cuestionario como instrumento, donde se concluye que los trabajadores dan a conocer que en la institución existen medios de comunicación para satisfacer al cliente pero esto no es suficiente.

Al respecto Tejeda (2018), en su tesis decide plantear como objetivo determinar la influencia del empowerment en la productividad laboral en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018. El valor de significancia es de ,000 y una correlación de 0,971 por esto se acepta la hipótesis alterna concluyendo que el empowerment su influye en la productividad laboral en Teleperformance Perú S.A.C.

Según Castro y Nuñez (2018), en su tesis plantearon como objetivo describir de qué manera el empowerment puede mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del área de RR.HH de la empresa AgroPucalá S.A.A., Pucalá 2017. Donde concluyen que el empowerment influencia de manera significativa como una herramienta de mejora y el rendimiento laboral, ya que ayuda a que los colaboradores brinden un mejor desempeño en sus puestos actuando con libertad y responsabilidad.

De igual manera Palomino (2016), en su tesis el autor decide plantear como objetivo determinar de qué manera influye el empowerment el desempeño laboral de los colaboradores ne la empresa Fundimet S.A.C en SMP, año 2016 . El valor de significancia ,000 y una correlación de ,931 por esto la hipótesis alterna se acepta concluyendo que el

empowerment influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de Fundimet S.A.C.

Al respecto Choque (2014), en su tesis el autor decide plantear como objetivo determinar la influencia del nivel de empoderamiento sobre el compromiso laboral en la Municipalidad distrital de Ilbaya. El valor de significancia es de ,000 y un valor de chi cuadrado de 33,054 por lo que se acepta la hipótesis alterna donde se detalla que existe influencia del nivel de empoderamiento sobre el compromiso laboral en la Municipalidad de Ilabaya.

Según Fernandez y Vergaray (2018), en su tesis los autores deciden plantear como objetivo investigar de qué manera influye la aplicación del empowerment en el desempeño laboral de la empresa hotelera El Tumi S.R.L. en la ciudad de Huaraz. El valor de significancia de ,000 y se observa que el t-calculado es igual a 10.34 encontrándose en el lugar donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna concluyendo que el empowerment incide de manera positiva en el desempeño laboral de la empresa hotelera El Tumi S.R.L.

A continuación se da a conocer la teoría científica que brindo una base fundamental a la investigación

La Teoría XY de Douglas Mc Gregor para la variable independiente

La teoría XY nos expone una administración moderna, basada en el concepto “el lado humano de las organizaciones” esta frase hace mención a que el colaborador puede desempeñarse de manera productiva en mayor escala cuando se sienten libres de poder tomar decisiones o dirigir su trabajo, ya que con esto se sienten libres de poder tomar decisiones para ser capaz de poder ser responsable de todo lo que corresponde a sus puestos de trabajo.

Donde la Teoría “X” se basa en una administración del tipo tradicional, como se entiende esta teoría conceptualiza que el colaborador es simplemente un medio de producción, dándoles como única motivación una recompensa económica. En este modelo el liderazgo se entra en la creación de esquemas de trabajo, el diseño de objetivos y el control del cumplimiento de las tareas al pie de la letra.

Por otro lado, la Teoría “Y” cree en un estilo de liderazgo que busca que los trabajadores se esfuercen, auto dirigen, motivan y organizan por sí mismos. De tal manera que el trabajo se

torne natural dando a conocer su lado más competente y creativo impulsando su aprendizaje de la mano de una cabeza que otorga las condiciones y herramientas adecuadas para su buen desempeño utilizando esto como una mayor motivación.

#### Teoría de la Motivación Humana de Abraham Maslow para la variable dependiente

Esta teoría tiene como base el concepto de Clasificación de Necesidades que se encuentran dirigidas al desempeño laboral de tal manera que logre influir en el comportamiento y productividad del colaborador, con el fin de que sus objetivos se logren con mayor calidad, además de poner al descubierto sus habilidades y capacidades para el trabajo en equipo, todo este desarrollo no solo le sirve al colaborador de manera profesional sino también de manera personal.

Maslow sostuvo que las necesidades humanas son un factor importante para la determinación de la conducta del individuo, el por esto que estableció una jerarquía de cinco necesidades clasificadas en necesidades de ordenanza menor y superior.

#### Necesidades Menores

Fisiológicas: Conformado por las necesidades básicas, que deben ser satisfechas de tal forma que exista motivación para que se consiga la ejecución de cualquier actividad que se le asigne. (Aire, agua, alimento, casa, vestido, etc...)

Seguridad: Se refiere a las condiciones de conservación en que se encuentra el área de trabajo para evitar o disminuir el riesgo a accidentes o incidentes. De igual manera se refiere a la seguridad en cuanto a mantener su puesto de trabajo.

#### Necesidades Superiores

Sociales o de amor de pertenencia: En este nivel el individuo busca sentirse parte de un grupo social ya sea formal o informalmente con la finalidad de que esto le permita mejorar sus habilidades en el trabajo en equipo. Josue marcke

Estima: En este nivel se enfoca directamente la autoestima del individuo y el reconocimiento de sus cualidades por el equipo de trabajo de tal manera que el sienta que las funciones que realiza son útiles e importantes.

Autorrealización: Este nivel consigue el desarrollo tanto profesional como personal buscando impulsar en mayor magnitud sus capacidades logrando su superación. Con esto se cultiva en la persona la cultura del éxito dejando lejos la cultura de la derrota.

Entonces la teoría de Maslow nos indica que es recomendable satisfacer todas las necesidades de los distintos niveles, todo esto en busca de aumentar la productividad laboral en las empresas.

Al respecto se utiliza como autor base a Gonzales (2008), que nos indican desde su punto de vista y experiencia que es el Empowerment.

En este contexto se concuerda con Gonzales (2008) que nos hace notar que “El empowerment se da donde la gracia inmejorable de las tecnologías de información son alcanzadas. Los que conforman las áreas del equipo de trabajo, logran alcanzar el completo acceso y utilización de toda información en estado crítico, las nuevas tecnologías, la responsabilidad, habilidad y sobre todo la autonomía para el uso de la información con el objetivo de lograr el correcto funcionamiento de la organización” (pag. 224)

En este contexto nuestro autor base mantiene que existen tres elementos de importancia que se deben fortalecer al aplicar el Empowerment en la empresa:

El Primero nos Habla Sobre las Relaciones o Trabajo en Equipo

Es necesario que los colaboradores mantengan un trabajo unánime eficiente y complementario donde sientan con satisfacción y motivación para lograr que la empresa crezca y cumpla con las metas y objetivos trazados. (pág. 225)

En esta dimensión el autor determina como indicadores a los conocimientos, las habilidades y las actitudes.

El Segundo nos Habla Sobre la Disciplina o Liderazgo Participativo

En este escenario se debe priorizar la participación de todos los trabajadores en diferentes actividades de la empresa para que experimenten la responsabilidad de ejecutar proyectos de los que dependen todo el grupo. (pág. 225)

En esta dimensión el autor determina como indicadores a la experiencia, la equidad y la Flexibilidad.

#### El Tercero nos Habla Sobre el Compromiso

Este debe ser consecuente para la totalidad de los niveles y originado por los líderes o agentes de cambio. Esto va de la mano con el entusiasmo, perseverancia y lealtad para que los colaboradores sientan lo que se quiere transmitir. (pág. 226)

En esta dimensión el autor determina como indicadores al esfuerzo, la disciplina y el servicio.

A continuación, tenemos Fleitman (2007), dando a conocer como autor base de esta investigación que es la productividad laboral y que dimensiones abarca.

En este contexto se concuerda con Fleitman (2007) que nos indica que “La Productividad es lograr mayores resultados utilizando el menor número de herramientas o mecanismos, es decir todo lo que es útil o ayuda a lograr los resultados favorables se puede denominar como productivo, es por esto que al concentrar las mediciones en ello se logran diagnosticar si existe la eficiencia al utilizar los recursos”

En consecuencia, nuestro autor base hace relevancia a 3 criterios importantes para lograr el fortalecimiento de la Productividad Laboral en la empresa:

#### Eficiencia

La eficiencia es la relación entre el trabajo útil desarrollado por el individuo y el esfuerzo y tiempo empleado en realizarlo. En este sentido relaciona el costo de los recursos utilizados con el logro alcanzado. (pág. 99)

En esta dimensión el autor determina como indicadores a las horas extras, las ventas rechazadas y las ventas entregadas.

#### Eficacia

Son comparaciones de lo realizado con los objetivos previamente establecidos, es decir, miden si los objetivos y metas se cumplieron... Es la relación de la magnitud entre las metas

y objetivos previstos en los programas y presupuestos, con las realizaciones alcanzadas. (pág. 99)

Como indicadores de esta dimensión tenemos al tiempo de entrega, las horas productivas y el porcentaje de clientes satisfechos.

### Desempeño

Es un instrumento que permite medir el cumplimiento individual de los objetivos del puesto y las funciones asignadas. El objetivo es identificar aquellos factores que son esenciales para la evaluación del desempeño del personal, en el nivel individual y grupal; los mecanismos de medición más usuales y las acciones que deben ser llevadas a cabo a partir de la información generada por el personal mismo. (pág.100)

En esta dimensión el autor determina como indicadores al cumplimiento del plan de ventas, las quejas y reclamaciones y el auto-desarrollo.

En esta investigación se ha identificado como problema general ¿Cómo influye el Empowerment en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C Independencia, año 2019?

De igual manera tenemos como problemas específicos lo siguiente:

¿Cómo influye el Trabajo en Equipo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019?

¿Cómo influye el Liderazgo Participativo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019?

¿Cómo influye el Compromiso de los trabajadores en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019?



Esta investigación tiene como Justificación Teórica

Esta investigación es teórica ya que se está utilizando las teorías y conceptos previos que el investigador estudia de los libros y textos pertinentes sobre el tema a tratar y con esto lograr determinar la influencia o relación que mantienen las dos variables que se estudian.

En esta oportunidad se logrará entender la importancia de ambas variables para lograr aportar a la mejora y crecimiento constante de la empresa Net Axxes S.A.C. De igual manera los resultados y conclusiones que se obtengan al término de esta investigación servirán como base para futuros investigadores y que logren comprender su importancia y los beneficios de su implementación.

Justificación metodológica

En la presente investigación existe una justificación metodológica clara, por aportar a la elaboración de diferentes instrumentos que una vez validados y evaluada su confiabilidad, serán usados con la finalidad de medir las variables con las que diferentes investigadores podrán guiarse. Es así que para hallar resultados favorables y verídicos se utilizarán como herramientas los métodos, instrumentos, técnicas y procedimientos a la medida para lograr la atención satisfactoria de los desafíos que se plantearon en este estudio.

Justificación práctica

Actualmente las empresas saben que su principal materia prima, son los colaboradores y es por esto que necesitan poner más énfasis en que estos se sientan satisfechos con el ambiente laboral y que puedan tener la mejor motivación posible al realizar sus tareas.

Es por esto que la presente investigación, refleja resultados que pretenden ayudar principalmente a la empresa Net Axxes S.A.C, en poder invertir y desarrollar estrategias que apoyen a la utilización del empowerment como herramienta para el crecimiento del desempeño laboral y así evitar pérdida en el mercado competitivo.

De igual manera se plantearon las siguientes hipótesis:

Existe influencia del Empowerment en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

Existe influencia del Trabajo en Equipo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

Existe influencia del Liderazgo Participativo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

Existe influencia del Compromiso en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

Y por último el objetivo general de la investigación es: Determinar cuál es la influencia del Empowerment en la Productividad Laboral en la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

Se plantearon tres objetivos específicos detallados a continuación:

Determinar cuál es la influencia del Trabajo en Equipo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

Determinar cuál es la influencia del Liderazgo Participativo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

Determinar cuál es la influencia del Compromiso de los trabajadores en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación**

Según Málaga, Vera y Ramos (2008) existen tres tipos de investigación: Básica, Aplicada y Adaptativa, y nos dice que “La investigación de tipo aplicada tiene como objetivo crear nueva tecnología a partir de los conocimientos adquiridos a través de la investigación estratégica para determinar si éstos pueden ser útilmente aplicados con o sin mayor refinamiento para los propósitos definidos. La información obtenida a través de este tipo de investigación debería ser también aplicable en cualquier lugar y por lo tanto ofrece oportunidades significativas para su difusión”

Es por esto que esta investigación es de tipo aplicable ya que se busca dar respuesta y recomendaciones para la solución de los problemas que se han identificado.

Con respecto al nivel de investigación Hernández, Fernández y Baptista (2006) “Una investigación de estudio descriptivo mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para así describir lo que se investiga”

De igual manera Hernández, Fernández y Baptista (2006) “La investigación de estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población con el propósito de conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables”

Por lo tanto, esta investigación es descriptiva correlacional ya que, describe una realidad problemática entre dos variables y busca identificar el grado de influencia que exista entre estas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), “El diseño de la investigación puede ser experimental, no experimentales. La investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en os fenómeno en su ambiente natural para después analizarlos” (pág. 205)

Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2006), nos dicen que “La investigación no experimental está subdividida en diseños transeccionales o transversales y diseños longitudinales, donde el diseño transversal es el que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (pág. 208)

De igual manera nos indican que la investigación Transeccionales se dividen en: exploratorias, descriptivas y correlacionales-causales que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función causa-efecto”

Por lo tanto esta investigación tiene el diseño no experimental de corte transversal y correlación-causal

## 2.2 Variables y Operalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente Empowerment

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
EMPOWERMENT	Gonzales (2018), “El empowerment es donde los beneficios óptimos de la tecnología de la información son alcanzados. Los miembros, equipos de trabajo y la organización, tendrán completo acceso y uso de información crítica, poseerán la tecnología, habilidades, responsabilidad y autoridad para utilizar la información y llevar a cabo el negocio de la organización.” (pág. 224)	Se elaboró un cuestionario tipo Likert con 15 preguntas y cada uno de los indicadores estuvieron relacionados con las dimensiones: Trabajo en Equipo, Liderazgo Participativo y Compromiso	Trabajo en Equipo	Conocimientos	1-5	Escala Ordinal  (LIKERT)  5= Siempre 4=Casi siempre 3= A veces 2=Casi nunca 1= Nunca
				Habilidades		
				Actitudes		
			Liderazgo Participativo	Experiencia	6-10	
				Equidad		
				Flexibilidad		
			Compromiso	Esfuerzo	11-15	
				Disciplina		
				Servicio		

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente Productividad Laboral

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Fleitman (2007) que nos indica que “La Productividad es hacer más con menos; algo es productivo cuando es útil o genera un resultado favorable y la medición de esta es el primer paso para realizar un diagnóstico sobre la utilización eficiente de los recursos productivos”	Se elaboró un cuestionario tipo Likert con 15 preguntas y cada uno de los indicadores estuvieron relacionados con las dimensiones: Condiciones del trabajo, conducta y relaciones interpersonales con la finalidad de medir la variable Clima organizacional	Eficiencia	Horas extras	16-20	Escala Ordinal  (LIKERT)  5= Siempre  4=Casi siempre  3= A veces  2=Casi nunca  1= Nunca
				Ventas Rechazadas		
				Ventas Entregadas		
			Eficacia	Tiempo de entrega	21-25	
				Horas productivas		
				Clientes satisfechos		
			Desempeño	Plan de ventas	26-30	
				Quejas y Reclamaciones		
				Auto-desarrollo		

### **2.3 Población, muestra y muestreo**

Según Tamayo, M (2012), nos indica que “La población es el total de un fenómeno de estudio donde las unidades poseen características en común y estas deben cuantificarse” (pág. 114)

En esta investigación la población está compuesta por 152 colaboradores en el área de ventas de la empresa Net Axxes SAC, año 2019.

Del mismo modo Tamayo, M (1997) nos indica que “La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (pág. 38)

En esta oportunidad la muestra se encuentra conformada por las 152 personas que trabajan en el área de ventas de todas las locaciones y cedes con las que cuenta la empresa Net Axxes S.A.C, en el distrito de Independencia, 2019.

De igual manera Martínez & Céspedes (2008) define al método no probabilístico como un proceso informal donde se elige de la población a los sujetos “típicos” esperando que estos sean casos representativos del universo.

Según Ramírez, (1997) “La muestra censal se consideran como muestra a todas las unidades que conforman a la población”

Por lo tanto, la muestra que se utilizara para el desarrollo de la investigación es de tipo censal ya que se encuestará a la población total de 152 colaboradores.

La cantidad de colaboradores por sede se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3 *Resumen de Colaboradores en el Área de ventas*

<b>Colaboradores</b>	<b>Tienda Plaza Norte</b>	<b>Tienda Mega Plaza</b>	<b>Tienda Mall de Angamos</b>	<b>Tienda Mall de Santa Anita</b>	<b>Call Center Mega Plaza</b>	<b>Call Center Camacho</b>
Varones	5	7	4	5	30	35
Mujeres	6	5	6	5	25	19
Sub total	11	12	10	10	55	54
Total:	152					

*Fuente: Empresa Net Axxes S.A.C*

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Rojas (1996), “Al referirse a las técnica e instrumentos que ayudan a la recolección de información de campo como el volumen de información ya sea cualitativa o cuantitativa deben mantenerse debidamente justificados tanto como por los objetivos como por las hipótesis correspondientes a la investigación, ya que en caso de que no sea así existe el riesgo de recolectar información que no sirva para lograr el análisis pertinente para la solución del problema” (pág. 197)

Al respecto Rodríguez (2008), “Las técnicas, son mecanismos que se sirven de base para la recopilación de datos e información en donde sobresalen las entrevistas, encuestas, la observación, etc.” (pág. 10)

Al respecto Rodríguez e Ibarra (2011), nos dice que los cuestionarios son “herramientas reales y tangibles aplicadas por la persona encargada de encuestar para sintetizar los valores sobre la opinión de cualquier aspecto” (pág.71)

En esta oportunidad se utilizará la Técnica de la encuesta que según Grasso (2006), “Es una actividad que ayuda a la exploración de actitudes o acciones que se realizan y de igual manera



recibir los datos y percepciones de una cantidad determinada de personas como temas de opinión pública, valores de la sociedad y temas democráticos” (pág. 13)

Según Hurtado (2000), “El cuestionario es un listado de interrogantes relacionadas a un tema con el fin de recopilar información y datos.” (pág. 469). Así como se utilizará el cuestionario como instrumento de evaluación.

Con respecto a la Validez se realiza principalmente por medio del juicio de expertos: Esta Validación se realizará por medio de docentes que tengan como profesión la Administración y el grado de Magister de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte.

Tabla 4 *Juicio de Expertos*

Expertos	Instrumento
Dr. Carlos Delgado Céspedes	Aplicable
Mgtr. Carlos Casma Zarate	Aplicable
Mgtr. Roger Baltodano Valdivia	Aplicable

Según Hernández (2003), “La confiabilidad es el nivel o grado que tiene un instrumento de medición al ser aplicado repetidas veces a un individuo produciendo los mismos resultados”

En esta oportunidad se realizó una prueba piloto con 10 colaboradores que comparten las mismas características en la población, con el objetivo de estudiar y analizar el comportamiento del instrumento, es decir la encuesta al momento de recopilar datos que van a aportar a la consistencia del contenido. Todo esto aplicando la estadística de Alfa de Cronbach.

Tabla 4

*Coeficiente de Alfa de Cronbach*

Coeficiente alfa > 0.9 excelente

Coeficiente alfa > 0.8 bueno

Coeficiente alfa > 0.7 aceptable

Coeficiente alfa > 0.6 cuestionable

Coeficiente alfa > 0.5 pobre

Coeficiente alfa < 0.5 inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003).

Variable Independiente: Empowerment

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	15

El resultado del primer instrumento correspondiente a la variable independiente “Empowerment” es de ,857 lo que nos indica que su fiabilidad es buena.

Variable Dependiente: Productividad Laboral

### **Escala: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	52,6
	Excluido <sup>a</sup>	9	47,4
	Total	19	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,663	15

Con respecto al resultado del segundo instrumento correspondiente a la variable dependiente “Productividad Laboral” es de ,663 lo que nos indica de igual manera que su fiabilidad es aceptable.

## **2.5 Procedimientos**

Para determinar la confiabilidad se aplicará una prueba piloto que requiere de una sola administración del instrumento de medición a 10 colaboradores analizados con la prueba Alpha de Cronbach que produce valores entre 0 y 1 donde 0 se refiere a la confiabilidad nula mientras que 1 se refiere a la confiabilidad total.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Para Tamayo (2007), el enfoque cuantitativo “consiste en el equivalencia de teorías ya establecidas a partir de diferentes hipótesis desglosadas de la misma, siendo indispensable conseguir una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.”

En esta oportunidad se realizará el análisis de datos cuantitativos según su enfoque ya que, se caracteriza por analizar una serie de comportamientos a partir de datos numéricos.

Los datos obtenidos mediante la encuesta serán procesados primero en una base de datos en Excel en su totalidad para después pasarlos al programa SPSS versión 24.0 para Windows.

El resultado del procesamiento de los datos se resumirá en tablas de contingencia para observar con más claridad las frecuencias en el cruce de las variables como se determinó en cada objetivo.

## **2.7 Aspectos éticos**

Criterios Éticos del Empowerment:

La aplicación de criterios éticos por parte de cada uno de los trabajadores, conforma un pilar en los cimientos de convivencia y participación en la empresa, debido a que genera satisfacción del deber cumplido de manera correcta.

Cabe precisar que, los criterios éticos no vienen a ser una imposición por parte del empleador, sino son comportamientos personales, en base a una conciencia que nos permita elegir la decisión correcta en el momento oportuno. La conducta que ejerzamos en nuestras relaciones sociales depende de las normas vigentes en la sociedad a la cual pertenecemos.

Partiendo de ello, el trabajador debe tener conciencia que es capaz de controlar los instintos propios de su naturaleza, que puedan poner en peligro la aplicación de los criterios éticos en el desarrollo de sus actividades.

Sin perjuicio de ello, el Estado contribuye con la imposición de normas legales que permitan desarrollar una sociedad con límites de conducta, salvaguardando los intereses de la convivencia. Estas normas se expresan en leyes que van variando dependiendo de los cambios que la sociedad viene sufriendo a través del tiempo.

Dentro de los criterios éticos que el trabajador debe poseer, se encuentra la honestidad cuya definición se encuentra como “rectitud de ánimo, integridad en el obrar”; donde el trabajador debe mantener la verdad sobre intereses personales.

Asimismo, se debe incluir la generosidad como “inclinación de dar y compartir sobre el propio interés”, el trabajador debe saber compartir con el equipo al cual pertenece, las fortalezas o deficiencias que otros posean.

Para terminar con los criterios éticos principales, se encuentra el respeto cuya definición se entiende como “reconocimiento, consideración, atención o deferencia, que se deben a las otras personas”; bajo este contexto, se debe considerar un respeto sobre uno mismo y sobre el equipo al cual se pertenece, ya que todos poseemos características y potencialidades propias que aportan al trabajo que desarrollamos.

#### Criterios Éticos de la Productividad Laboral:

La ética debe considerarse como el conocimiento primordial en el ser humano, el cual debe ser promovido en los hogares, instituciones educativas y centros laborales.

La ética es el reflejo del carácter personal, el comportamiento adecuado en cada una de las actividades cotidianas en la sociedad.

Al respecto de ello, la ética es necesaria para la creación de la identidad personal, que se manifiesta en las relaciones interpersonales que establezca dentro de la sociedad a la cual pertenece.

Siendo esto así, la productividad laboral debe ser entendida como un compromiso dentro de la empresa, separado de los perjuicios que se vengán desarrollando a través de su participación. Los criterios éticos nos permiten desarrollar el respeto en la organización.

En la presente investigación se considera el respeto y el compromiso del trabajador, como criterios primordiales para la productividad laboral, debido a que nos permiten el desarrollo de los objetivos establecidos en la organización.

### III. RESULTADOS

#### Análisis Descriptivo

Este análisis se realiza gracias a la participación de los 150 colaboradores que lograron responder en su totalidad los ítems de cada encuesta en la empresa Net Axxes S.A.C, 2019. Obteniendo como resultado los gráficos a continuación:

TABLA 5. *Variable Independiente Empowerment*

<b>\$Empowerment Frecuencias</b>				
		Respuestas		Porcentaje De Casos
		N	Porcentaje	
Empowerment	Nunca	116	5,1%	76,3%
	Casi Nunca	609	26,7%	400,7%
	A Veces	1045	45,8%	687,5%
	Casi Siempre	464	20,4%	305,3%
	Siempre	46	2,0%	30,3%
Total		2280	100,0%	1500,0%

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Los resultados que nos arroja el análisis descriptivo obtenido con los datos recopilados por el cuestionario, indican que con respecto a la Variable Independiente Empowerment, e 31.8% de los colaboradores expresan una opinión negativa, mientras que el 45.8% muestra una posición indiferente y el 22.4% expresa una opinión positiva.

En el grafico se observa de una manera más dinámica la diferencia entre una opinión u otra con respecto a la variable independiente Empowerment.

TABLA 6. *Dimensión Trabajo en Equipo*

<b>\$Trabajoenequipo Frecuencias</b>				
		Respuestas		Porcentaje De
		N	Porcentaje	Casos
Trabajoenequipo <sup>a</sup>	Nunca	12	1,6%	7,9%
	Casi Nunca	184	24,2%	121,1%
	A Veces	365	48,0%	240,1%
	Casi Siempre	180	23,7%	118,4%
	Siempre	19	2,5%	12,5%
Total		760	100,0%	500,0%

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Los resultados que nos arroja el análisis descriptivo obtenido con los datos recopilados por el cuestionario, indican que con respecto a la dimensión 1 de la Variable Independiente, e 25.8 % de los colaboradores expresan una opinión negativa, mientras que el 48% muestra una posición indiferente y el 26.2% expresa una opinión positiva.

En el grafico se observa de una manera más dinámica la diferencia entre una opinión u otra con respecto a la dimensión 1 de la variable independiente.

TABLA 7. *Dimensión Liderazgo Participativo*

<b>\$Liderazgoparticipativo Frecuencias</b>				
		Respuestas		Porcentaje De
		N	Porcentaje	Casos
Liderazgoparticipativo <sup>a</sup>	Nunca	50	6,6%	32,9%
	Casi Nunca	218	28,7%	143,4%
	A Veces	366	48,2%	240,8%
	Casi Siempre	120	15,8%	78,9%
	Siempre	6	0,8%	3,9%
	Siempre	6	0,8%	3,9%
Total		760	100,0%	500,0%

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Los resultados que nos arroja el análisis descriptivo obtenido con los datos recopilados por el cuestionario, indican que con respecto a la dimensión 2 de la Variable Independiente, e 35.3% de los colaboradores expresan una opinión negativa, mientras que el 48.2% muestra una posición indiferente y el 16.6% expresa una opinión positiva.

En el grafico se observa de una manera más dinámica la diferencia entre una opinión u otra con respecto a la dimensión 2 de la variable independiente.

TABLA 8. *Dimensión Compromiso*

<b>\$Compromiso Frecuencias</b>				
		Respuestas		Porcentaje De Casos
		N	Porcentaje	
Compromiso <sup>a</sup>	Nunca	54	7,1%	35,5%
	Casi Nunca	207	27,2%	136,2%
	A Veces	314	41,3%	206,6%
	Casi Siempre	164	21,6%	107,9%
	Siempre	21	2,8%	13,8%
Total		760	100,0%	500,0%

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Los resultados que nos arroja el análisis descriptivo obtenido con los datos recopilados por el cuestionario, indican que con respecto a la dimensión 3 de la Variable Independiente, e 34.4% de los colaboradores expresan una opinión negativa, mientras que el 41.3% muestra una posición indiferente y el 24.4% expresa una opinión positiva.

En el grafico se observa de una manera más dinámica la diferencia entre una opinión u otra con respecto a la dimensión 1 de la variable independiente.



TABLA 9. *Variable Dependiente Productividad Laboral*

<b>\$Productividadlaboral Frecuencias</b>				
		Respuestas		Porcentaje De Casos
		N	Porcentaje	
Productividadlaboral <sup>a</sup>	Nunca	170	7,5%	111,8%
	Casi Nunca	616	27,0%	405,3%
	A Veces	862	37,8%	567,1%
	Casi Siempre	542	23,8%	356,6%
	Siempre	90	3,9%	59,2%
Total		2280	100,0%	1500,0%

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Los resultados que nos arroja el análisis descriptivo obtenido con los datos recopilados por el cuestionario, indican que, con respecto a la Variable Dependiente, el 34.5% de los colaboradores expresan una opinión negativa, mientras que el 37.8% muestra una posición indiferente y el 27.7% expresa una opinión positiva.

En el grafico se observa de una manera más dinámica la diferencia entre una opinión u otra con respecto a la variable dependiente.

TABLA 10. *Dimensión Eficiencia*

<b>\$Eficiencia Frecuencias</b>				
		Respuestas		Porcentaje De Casos
		N	Porcentaje	
Eficiencia <sup>a</sup>	Nunca	49	6,4%	32,2%
	Casi Nunca	230	30,3%	151,3%
	A Veces	283	37,2%	186,2%
	Casi Siempre	171	22,5%	112,5%
	Siempre	27	3,6%	17,8%
Total		760	100,0%	500,0%

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Los resultados que nos arroja el análisis descriptivo obtenido con los datos recopilados por el cuestionario, indican que con respecto a la dimensión 1 de la Variable Dependiente, el 36.7% de los colaboradores expresan una opinión negativa, mientras que el 37.2% muestra una posición indiferente y el 26.1% expresa una opinión positiva.

En el grafico se observa de una manera más dinámica la diferencia entre una opinión u otra con respecto a la dimensión 1 de la variable dependiente.

TABLA 11. *Dimensión Eficiencia*

<b>\$Eficacia Frecuencias</b>				
		Respuestas		Porcentaje
		N	Porcentaje	De Casos
Eficacia <sup>a</sup>	Nunca	58	7,6%	38,2%
	Casi Nunca	193	25,4%	127,0%
	A Veces	303	39,9%	199,3%
	Casi Siempre	182	23,9%	119,7%
	Siempre	24	3,2%	15,8%
Total		760	100,0%	500,0%

Fuente: Ibm Spss Stadistics Visor 25

Los resultados que nos arroja el análisis descriptivo obtenido con los datos recopilados por el cuestionario, indican que con respecto a la dimensión 2 de la Variable Dependiente, el 33% de los colaboradores expresan una opinión negativa, mientras que el 39.9% muestra una posición indiferente y el 27.1% expresa una opinión positiva.

En el grafico se observa de una manera más dinámica la diferencia entre una opinión u otra con respecto a la dimensión 2 de la variable dependiente.

TABLA 12. *Dimensión Desempeño*

<b>\$Desempeño Frecuencias</b>				
		Respuestas		Porcentaje
		N	Porcentaje	De Casos
Desempeño <sup>a</sup>	Nunca	63	8,3%	41,4%
	Casi Nunca	193	25,4%	127,0%
	A Veces	276	36,3%	181,6%
	Casi Siempre	189	24,9%	124,3%
	Siempre	39	5,1%	25,7%
Total		760	100,0%	500,0%

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Los resultados que nos arroja el análisis descriptivo obtenido con los datos recopilados por el cuestionario, indican que con respecto a la dimensión 3 de la Variable Dependiente, el 33.7% de los colaboradores expresan una opinión negativa, mientras que el 36.3% muestra una posición indiferente y el 30% expresa una opinión positiva.

En el grafico se observa de una manera más dinámica la diferencia entre una opinión u otra con respecto a la dimensión 3 de la variable dependiente.

#### Análisis Estadístico Inferencial

TABLA 13. *Prueba de Normalidad Empowerment y Productividad Laboral*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
EMPOWERMENTVARIABLEINDEPENDIENTE	,312	152	,000
PRODUCTIVIDADLABORALVARIABLEDEPENDIENTE	,261	152	,000

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Se puede observar que se ha entrevistado a 152 colaboradores, por lo que se recomienda utilizar los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnova. Donde se puede notar que la significancia es de ,000 que viene a ser menor a 0,5 por lo que se determina que la distribución de datos no es normal, confirmando que se debe aplicar estadística no paramétrica mediante el Tau\_b de Kendall.

<i>Coefficiente de Correlación por Rangos de Spearman</i>	
Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

Fuente: Martínez (2009).

## Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

HO: No existe influencia del Empowerment en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

H1: Existe influencia del Empowerment en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.

TABLA 14. *Prueba de Hipótesis Empowerment y Productividad Laboral*

		<b>Correlaciones</b>	
		Empowerment	Productividad Laboral
Tau_B De Kendall	EMPOWERMENT	Coefficiente De Correlación	1,000
		Sig. (Bilateral)	,588**
		N	152
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente De Correlación	,588**
		Sig. (Bilateral)	1,000
		N	152

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Una vez que se someten los datos obtenidos mediante la encuesta a la prueba de Rho de Spearman, se puede apreciar que si existe influencia del empowerment en la productividad laboral, hallándose una correlación de ,588 es decir la correlación es positiva media, así mismo se tiene un valor calculado para  $p=1.000$  a un nivel de significancia de ,000(bilateral); lo que indica que la correlación es positiva, es por esto que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que nos dice que si existe influencia del empowerment en la productividad laboral en la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, 2019.

#### Prueba de Hipótesis Específicas Prueba de hipótesis específica 1

HO: No existe influencia del Trabajo en Equipo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C en el distrito de Independencia, año 2019

H1: Existe influencia del Trabajo en Equipo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C en el distrito de Independencia, año 2019

**TABLA 15. Prueba de Hipótesis Trabajo en Equipo y Productividad Laboral**

Correlaciones			TRABAJOEN EQUIPO	PRODUCTIVI DADLABORA LVARIABLED EPENDIENTE
Tau_b de Kendall	TRABAJOENEQUIPO	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	PRODUCTIVIDADLABOR ALVARIABLEDEPENDIE NTE	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Una vez que se someten los datos obtenidos mediante la encuesta a la prueba de Rho de Spearman, se puede apreciar que si existe influencia la dimensión 1 trabajo en equipo de la variable independiente en la variable dependiente productividad laboral, hallándose una

correlación de ,452 es decir la correlación es positiva débil, así mismo se tiene un valor calculado para  $p=1.000$  a un nivel de significancia de ,000(bilateral); lo que indica que la correlación es positiva, es por esto que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que nos dice que si existe influencia del trabajo en equipo en la productividad laboral en la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, 2019.

## Prueba de hipótesis específica 2

HO: No existe influencia del Liderazgo Participativo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C en el distrito de Independencia, año 2019

H1: Existe influencia del Liderazgo Participativo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C en el distrito de Independencia, año 2019

TABLA 15. *Prueba de Hipótesis Trabajo en Equipo y Productividad Laboral*

Correlaciones				
Tau_B De Kendall	LIDERAZGO PARTICIPATIVO	Coeficiente De Correlación Sig. (Bilateral) N	Liderazgo Participativo	Productividad Laboral
			1,000	,448**
			.	,000
			152	152
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente De Correlación Sig. (Bilateral) N	,448**	1,000
			,000	.
			152	152

Fuente: Ibm Spss Statistics Visor 25

Una vez que se someten los datos obtenidos mediante la encuesta a la prueba de Rho de Spearman, se puede apreciar que si existe influencia la dimensión 2 Liderazgo participativo de la variable independiente en la variable dependiente productividad laboral, hallándose una correlación de ,448 es decir la correlación es positiva débil, así mismo se tiene un valor calculado para  $p=1.000$  a un nivel de significancia de ,000 (bilateral); lo que indica que la correlación es positiva, es por esto que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis

alterna que nos dice que no existe influencia del liderazgo participativo en la productividad laboral en la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, 2019.

### Prueba de hipótesis específica 3

HO: No existe influencia del Compromiso en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C en el distrito de Independencia, año 2019

H1: Existe influencia del Compromiso en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C en el distrito de Independencia, año 2019

TABLA 16. *Prueba de Hipótesis Compromiso y Productividad Laboral*

Correlaciones			Compromiso	Productividad laboral
Tau_B De Kendall	COMPROMISO	Coeficiente De Correlación	1,000	,391**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	152	152
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente De Correlación	,391**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	152	152

Fuente: Ibm Spss Stadistics Visor 25

Una vez que se someten los datos obtenidos mediante la encuesta a la prueba de Rho de Spearman, se puede apreciar que si existe influencia la dimensión 3 Compromiso de la variable independiente en la variable dependiente productividad laboral, hallándose una correlación de ,391 es decir la correlación es positiva débil, así mismo se tiene un valor calculado para  $p=1.000$  a un nivel de significancia de ,000 (bilateral); lo que indica que la correlación es positiva, es por esto que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que nos dice que no existe influencia del compromiso en la productividad laboral en la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, 2019.

## IV. DISCUSIÓN

### Discusión por Objetivos

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar cuál es la influencia del empowerment en la productividad laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, independencia, año 2019. Se demostró por medio del estudio de correlación Tabu Kendall que existe una influencia positiva media de la variable dependiente en la independiente, ya que se tuvo como resultado un coeficiente de correlación de ,588 es decir la correlación es positiva, de igual manera se refleja un nivel de significancia de ,000. Lo que concuerda en similitud con la investigación realizada por Tejeda (2018), en su tesis “el empowerment y su influencia en la productividad laboral en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018”, la cual tuvo como valor de significancia ,000 y una correlación de 0,971, quedando como conclusión que el empowerment si influye en la productividad laboral.

En la presente investigación se planteó como primer objetivo específico determinar cuál es la influencia del trabajo en equipo en la productividad laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, independencia, año 2019. Se demostró por medio del estudio de correlación Tabu Kendall que existe una influencia positiva débil de la variable dependiente en la independiente, ya que se tuvo como resultado un coeficiente de correlación de ,452 es decir la correlación es positiva y un nivel de significancia ,000. Lo que concuerda en similitud con la investigación realizada por Palomino (2016), en su tesis “el empowerment y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Fundimet S.A.C -San Martin De Porres, 2016”, la cual tuvo un valor de significancia de ,000 y una correlación de ,931 entonces se concluye que el empowerment influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores.

En la presente investigación se planteó como segundo objetivo específico determinar cuál es la influencia del Liderazgo Participativo en la productividad laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, independencia, año 2019. Se demostró por medio del estudio de correlación Tabu Kendall que existe una influencia positiva débil de la variable dependiente en la independiente, ya que se tuvo como resultado un coeficiente de correlación de ,448 es decir la correlación es positiva y un nivel de significancia de ,000. Lo que concuerda en similitud



con la investigación realizada por Fernandez y Vergaray (2018), en su tesis “conocimiento del empowerment y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Hotelera El Tumi Huaraz, 2018”, lo cual tuvo un valor de significancia de ,000 y se observa que el t-calculado es igual a 10.34, concluyendo que el empowerment incide de manera positiva en el desempeño laboral.

En la presente investigación se planteó como tercer objetivo específico determinar cuál es la influencia del Compromiso en la productividad laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019. Se demostró por medio del estudio de correlación Tabu Kendall que existe una influencia positiva débil de la variable dependiente en la independiente, ya que se tuvo como resultado un coeficiente de correlación de ,448 es decir la correlación es positiva y un nivel de significancia de ,000. Lo que concuerda en similitud con la investigación realizada por Choque (2014), en su tesis “el empoderamiento y su influencia en el compromiso laboral en la Municipalidad Distrital de Ilabaya en el año 2014” en la cual se determinó un valor de significancia de ,000 y un valor de chi cuadrado de 33,054 por lo que se acepta la hipótesis alterna donde se detalla que existe influencia del nivel de empoderamiento sobre el compromiso laboral.

### **Discusión por metodología**

Esta investigación se caracteriza por ser de nivel descriptivo-correlacional, ya que se busca demostrar cual es la influencia entre las variables Empowerment y Productividad laboral, se utilizó el método hipotético-deductivo, siendo una investigación de tipo aplicada, ya que es posible su puesta en práctica y por ultimo todo esto se resume a un enfoque cuantitativo. De igual manera para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta aplicada mediante el instrumento del cuestionario, todo esto aplicado a una población y muestra de 152 colaboradores del área de ventas de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019. La investigación refleja similitud con la metodología utilizada por Castro y Nuñez (2018), en su tesis “Empowerment como una Herramienta de Mejora en el Rendimiento Laboral de los Colaboradores en el Área de RR. HH de la Empresa Agropucalá S.A.A., Pucalá 2018”. Esta investigación utilizo la metodología de diseño descriptivo-correlacional, de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal y el método hipotético deductivo, con respecto a la recolección de datos mediante la encuesta.

### **Discusión por resultados**

En esta investigación he propuesto como hipótesis general que “existe influencia del empowerment en la productividad laboral de la empresa Net AXXES S.A.C, independencia, año 2019”. Se pudo visualizar la existencia de una correlación considerable positiva, como se aprecia en la Tabla 14 donde se trabajó con el coeficiente de Tabu Kendall que dio como resultado de ,588 es decir la correlación es positiva media, así mismo se tiene un valor calculado para  $p=1.000$  a un nivel de significancia de ,000(bilateral); lo que indica que la correlación es positiva, es por esto que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , lo que quiere decir que la hipótesis general propuesta es cierta evidenciando que el empowerment si influye en la productividad laboral en la empresa Net Axxes S.A.C, independencia, año 2019. Este resultado se contrasta con Cajamarca (2016), quien obtuvo una significancia de, 000 y concluyo que existe influencia del Empowerment en la Productividad Laboral.

## **V. CONCLUSIONES**

- El objetivo general fue determinar si el empowerment influye en la productividad laboral de la empresa de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, 2019. Lo cual se logró determinar por medio de los resultados estadísticos de la prueba de hipótesis con Tabu Kendall con un nivel de significancia de ,000 < 0.05 y una correlación de 0,588, entonces la hipótesis alternativa se acepta, asegurando que el empowerment si influye en la productividad laboral.
- Con respecto al primer objetivo específico que fue determinar si el trabajo en equipo influye en la productividad laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, 2019. Lo cual se logró determinar por medio de los resultados estadísticos de la prueba de hipótesis con Tabu Kendall con un nivel de significancia de ,000 < 0.05 y una correlación de 0,452, entonces la hipótesis alternativa se acepta, asegurando que el trabajo en equipo si influye en la productividad laboral.
- Con respecto al segundo objetivo específico que fue determinar si el Liderazgo Participativo influye en la productividad laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, 2019. Lo cual se logró determinar por medio de los resultados estadísticos de la prueba de hipótesis con Tabu Kendall con un nivel de significancia de ,000 < 0.05 y una correlación de 0,448, entonces la hipótesis alternativa se acepta, asegurando que el Liderazgo Participativo si influye en la productividad laboral.
- Con respecto al tercer objetivo específico que fue determinar si el compromiso influye en la productividad laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, 2019. Lo cual se logró determinar por medio de los resultados estadísticos de la prueba de hipótesis con Tabu Kendall con un nivel de significancia de ,000 < 0.05 y una correlación de 0,391, entonces la hipótesis alternativa se acepta, asegurando que el compromiso si influye en la productividad laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Principalmente se recomienda que la persona encargada del proceso de inducción que la persona encargada del proceso de inducción evalúe la propuesta de incluir como herramienta el empowerment, ya que la productividad de los colaboradores se ha visto afectada directamente por la ausencia de liderazgo en los supervisores y la falta de información relevante para la solución de dificultades para los consumidores además de las limitaciones que tiene cada asesora de ventas para el cumplimiento de sus funciones.
- De igual manera se recomienda que el grupo comience a trabajar en equipo y que se identifique con esta modalidad de trabajo, porque de esta manera se lograra tener un equipo comprometido con los objetivos de la empresa.
- Así mismo se recomienda fomentar el liderazgo participativo, ya que es una característica que tiene que estar presente en el equipo de trabajo porque de esta manera se logra la interacción de cada miembro logrando su desarrollo profesional y mejorando su productividad.
- Por último, se recomienda que la empresa involucre más a sus colaboradores en la cultura organizacional, con esto cada uno actuara con el compromiso profesional que se requiere al realizar sus funciones y no las realice solamente por tener que cumplir.

## REFERENCIAS

### Libros y Artículos:

- Alles, M. A. (2007). Rol del Jefe: Cómo ser un buen jefe. (1ª ed.) Buenos Aires Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=nZpfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Rol+del+Jefe:+C%C3%B3mo+ser+un+buen+jefe>
- Blanchard, K (2006). Empowerment 3 claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=4UTcwAEACAAJ&dq=Claves+Para+Lograr+El+Proceso+De+Facultar+A+Los+Empleados+Funcione+En+Su+Empresa>.
- Fleitman, J. (2007). Evaluación Integral Para Implantar Modelos De Calidad. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=jB7FE7eWAYC&printsec=frontcover&dq=Evaluación+Integral+Para+Implantar+Modelos+De+Calidad>
- Gonzales, G. D. y Carro, P. R (2007). Productividad y Competitividad. (2ª ed.) Mar de Plata. Recuperado de: [http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística Geográfica e Informática. (1995). El ABC de la Productividad Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=jiBHDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad+laboral>
- Baimyrzaeva, M. (2018). Beginners' Guide for Applied Research Process: What Is It, and Why and How to Do It? Magazine University of central Asia. Recovered from: <https://www.ucentralasia.org/Content/Downloads/UCA-IPPA-OP4->
- Bellón, J. (2013). *Tablas y Gráficos con SPSS. Pruebas de normalidad*. Recuperado de: <https://epidemiologiamolecular.com/tablas-graficos-pruebas-normalidad/>

Statistics Solutions (2018). Research Designs: Non-Experimental vs. Experimental. Recovered from <https://www.statisticssolutions.com/research-designs-non-experimental-vs-experimental/>

#### Tesis

Cajamarca (2016). El Empoderamiento Y La Productividad Laboral De Los Miembros Del Sindicato De Mecánicos Del Cantón Salcedo (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato Ecuador

Según Arroyo (2015). El Empowerment a manera de herramienta gerencial como propuesta para mejorar la Estructura Organizacional del Área Operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakarymuy del Cantón Píllaro. Universidad Técnica de Ambato Ecuador

Maldonado (2013). Motivación Para Mejorar La Productividad En Las Imprentas De La Ciudad De Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango

Torres (2018). El Empoderamiento Del Personal Administrativo Y Trabajadores Como Herramienta En El Desarrollo Organizacional. Universidad Técnica de Ambato

Torres (2015). Empoderamiento del cliente interno y la calidad del servicio que percibe el usuario de Servipagos. Universidad Técnica de Ambato

Tejeda (2018). El Empowerment y su Influencia en la Productividad Laboral en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018. Universidad Cesar Vallejo

Castro y Nuñez (2018). Empowerment como una Herramienta de Mejora en el Rendimiento Laboral de los Colaboradores en el Área de RR.HH de la Empresa Agropucalá S.A.A., Pucalá 2018. Universidad Señor de Sipán

Palomino (2016). El Empowerment y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Fundimet S.A.C -San Martín De Porres, 2016. Universidad Cesar Vallejo

Choque (2014). El Empoderamiento y su Influencia en el Compromiso Laboral en la Municipalidad Distrital de Ilabaya en el año 2014. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna

Fernandez y Vergaray (2018). Conocimiento del Empowerment y su influencia en el Desempeño Laboral de la Empresa Hotelera El Tumi Huaraz – 2018. Universidad Cesar Vallejo de Huaraz

## **ANEXOS**



Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador	Método
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Empowerment	Trabajo en Equipo	Conocimientos	TIPO Aplicada  DISEÑO No Experimental- de corte Transversal  NIVEL Descriptivo – Correlacional  MÉTODO DE INVESTIGACIÓN N Hipotético – Deductivo  INSTRUMENTO Encuesta: Cuestionario - tipo Likert
					Habilidades	
					Actitudes	
¿Cómo influye el Empowerment en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019?	Determinar cuál es la influencia del Empowerment en la Productividad Laboral en la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.	Existe influencia del Empowerment en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.		Liderazgo Participativo	Experiencia	
					Equidad	
					Flexibilidad	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		Compromiso	Esfuerzo	
					Disciplina	
					Servicio	
¿Cómo influye el Trabajo en Equipo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019?	Determinar cuál es la influencia del Trabajo en Equipo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.	Existe influencia del Trabajo en Equipo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.	Productividad Laboral	Eficiencia	Horas Extras	
					Ventas Rechazadas	
					Ventas Entregadas	
¿Cómo influye el Liderazgo Participativo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019?	Determinar cuál es la influencia del Liderazgo Participativo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.	Existe influencia del Liderazgo Participativo en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.		Eficacia	Tiempo de Entrega	
					Horas Productivas	
					Clientes Satisfechos	
¿Cómo influye el Compromiso de los trabajadores en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019?	Determinar cuál es la influencia del Compromiso de los trabajadores en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.	Existe influencia del Compromiso en la Productividad Laboral de la empresa Net Axxes S.A.C, Independencia, año 2019.		Desempeño	Plan de ventas	
					Quejas y Reclamaciones	
					Auto-desarrollo	

## Anexo N° 2 Instrumento

Apellidos y nombres.....

### Instrucciones:

Estimado trabajador en esta página encontraras una serie de frases que buscan reconocer su opinión, sentimientos y acciones sobre temas relacionados con su entorno laboral. Al momento de responder se debe reflejar la realidad de acuerdo a tu perspectiva donde:

**Siempre:** Si la percepción se refleja todo el tiempo.

**Casi Siempre:** Si la percepción se genera habitualmente.

**A veces:** Si la percepción se refleja como de vez en cuando.

**Casi Nunca:** Si la percepción se refleja como raras veces.

**Nunca:** Si la percepción se refleja como nunca.

ítem	Dimensión Trabajo en Equipo	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Sus compañeros comparten sus conocimientos para ser capaces de responder cualquier duda de cliente sobre el producto ofrecido.					
2	Cada miembro del grupo tiene las habilidades necesarias para el correcto desempeño de su trabajo, sin perjudicar al equipo.					
3	Se toman en cuenta sus opiniones en el desarrollo de sus actividades laborales.					
4	Es posible dialogar con sus superiores con el fin de tomar decisiones de manera democrática.					
5	Se siente motivado por su jefe inmediato para cumplir sus funciones diarias.					
	<b>Dimensión Liderazgo Participativo</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
6	El grupo de trabajo es liderado por personas que demuestran su experiencia en el puesto que desempeña.					
7	Los trabajadores más antiguos apoyan a los nuevos para que puedan integrarse satisfactoriamente a sus funciones.					
8	Existe igualdad al momento de delegar las funciones que debe desempeñar entre usted y sus compañeros.					
9	Existe un trato igualitario por parte del empleador al momento de felicitar o sancionar a los trabajadores.					
10	La empresa brinda flexibilidad horaria a los trabajadores que lo ameriten en casos de fuerza mayor.					

	DIMENSIÓN COMPROMISO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
11	Realiza sus tareas con energía, concentración y manteniendo el esfuerzo que se requiere para su buen desempeño.					
12	Cumple con sus tareas de manera ordenada y en el tiempo estimado.					
13	Maneja la cartera de clientes con responsabilidad y atendiendo sus consultas a tiempo.					
14	Aplica los procedimientos estipulados para la resolución de problemas a los clientes.					
15	Usted mantiene la amabilidad a pesar de que los clientes se dirijan a usted molestos.					
	EFICIENCIA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
16	Utiliza más horas de las que se le asignan para lograr el total desarrollo de sus funciones.					
17	El tiempo que utiliza para convencer al cliente de que realice la compra es mayor al de sus compañeros.					
18	Cumple con brindar la suficiente información al cliente sobre el producto para que este lo recepcione sin ningún problema.					
19	La cantidad de ventas que no se llegan a entregar en el mes son mínimas comparadas a sus ventas entregadas.					
20	Comisiona con un número mayor al que se pide de ventas entregadas.					
	EFICACIA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
21	El producto ofrecido llega al cliente en el plazo establecido por las normas generales de venta.					
22	El tiempo de entrega podría ser menor con la planificación adecuada.					
23	Comienza con sus labores desde su hora de entrada hasta tu hora de salida respetando el horario de almuerzo.					
24	Terminas con tus labores mucho antes de tu hora de salida para poder abanzar con otras funciones.					
25	Tus clientes vuelven a contactarte despues de su primera compra para realizar otra.					
	DESEMPEÑO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
26	Cumple con las metas y objetivos de ventas que le pide la empresa mensualmente.					
27	Se compromete a cumplir el objetivo grupal de ventas.					
28	Sus clientes presentan quejas o reclamos por el servicio prestado.					
29	Cuentas con la autonomia total para realizar tus tareas.					
30	Es persistente en el seguimiento de sus planes hasta su finalización.					

MAPA DE CALIDAD DEL INSTRUMENTO DE DEPENDENCIA DE DATOS

Plan de la Investigación: "IMPACTO DE LA PROTECCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MUNDIAL DEL SECTOR DE SERVICIOS, AÑO 2018"

Apellidos y nombres del Investigador: Camacho Camacho, Pamela

Apellidos y nombres del Asesor: Delgado, Carlos

Ítem	Descripción	Indicador	Medida	Valor	Nota	Observaciones
SUSCEPTIBILIDAD	Temas de trabajo	Conocimiento	Se emplearon conceptos adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.	20 PUNTOS (20 PUNTOS A VERTER EN PUNTO FINAL 100 PUNTOS)		
		Indicadores	Se utilizaron los indicadores adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
		Actitudes	Se emplearon actitudes adecuadas para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
	Temas de trabajo	Conocimiento	Se emplearon conceptos adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
		Indicadores	Se utilizaron los indicadores adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
		Actitudes	Se emplearon actitudes adecuadas para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
	Temas de trabajo	Conocimiento	Se emplearon conceptos adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
		Indicadores	Se utilizaron los indicadores adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
		Actitudes	Se emplearon actitudes adecuadas para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
	Temas de trabajo	Conocimiento	Se emplearon conceptos adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
IMPACTO LABORAL	Temas de trabajo	Conocimiento	Se emplearon conceptos adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.	20 PUNTOS (20 PUNTOS A VERTER EN PUNTO FINAL 100 PUNTOS)		
		Indicadores	Se utilizaron los indicadores adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
		Actitudes	Se emplearon actitudes adecuadas para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
	Temas de trabajo	Conocimiento	Se emplearon conceptos adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
		Indicadores	Se utilizaron los indicadores adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
		Actitudes	Se emplearon actitudes adecuadas para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
	Temas de trabajo	Conocimiento	Se emplearon conceptos adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
		Indicadores	Se utilizaron los indicadores adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
		Actitudes	Se emplearon actitudes adecuadas para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			
	Temas de trabajo	Conocimiento	Se emplearon conceptos adecuados para explicar el concepto de vulnerabilidad y su relación con el entorno laboral.			

Elaborado por:    
 Fecha: 18/01/2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS										
Título de la Investigación: EMPOWERMENT EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA METAXOS SAC, EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, AÑO 2018										
Apellidos y nombres del Investigador: Camargo Camargo Alexandra Resto										
Apellidos y nombres del experto: Mg. CARMA PARATE, CARLOS										
INDICADOR	DESCRIPCION	INDICADOR	DESCRIPCION	NOTA	VALORES	NO VALORES	ANEXO 1: LISTA DE INDICADORES / PUNTOS			
EMPOWERMENT	Trabajo en Equipo	Conocimientos	Los empowereados conocen sus responsabilidades para poder ser capaces de responder a cualquier duda que tenga el cliente sobre el servicio o producto ofrecido.	SIEMPRE : DOS PUNTOS A VECES: UN PUNTO NUNCA : CERO PUNTOS	✓					
		Habilidades	Cada miembro del grupo cuenta con las competencias necesarias para realizar el contrato de trabajo, sin necesidad de apoyo.		✓					
		Actitudes	Se hacen en cuenta sus opiniones para la resolución de problemas o asuntos de nuevas entidades de venta.		✓					
			Se puede trabajar con sus superiores con el fin de tomar decisiones de manera descentralizada.		✓					
	Liderazgo Participativo	Experiencia	El grupo de trabajo es liderado por personas que demuestran su experiencia en el puesto que desempeña.		✓					
		Equidad	Los trabajadores más antiguos apoyan a los nuevos para que puedan integrarse satisfactoriamente a sus funciones.		✓					
			Existe igualdad al momento de delegar las funciones que debe desempeñar entre usted y sus compañeros.		✓					
			Existe un trato igualitario por parte del empleador al momento de felicitar o sancionar a los trabajadores.		✓					
	Compromiso	Flexibilidad	La empresa brinda flexibilidad hacia a los trabajadores que lo ameritan en casos de fuerza mayor.		✓					
		Esfuerzo	Realiza sus tareas con energía, concentración y manteniendo el esfuerzo que se requiere para su buen desempeño.		✓					
		Disciplina	Cumple con sus tareas de manera ordenada y en el tiempo asignado.		✓					
		Servicio	Mantiene la calma de clientes con responsabilidad y atendiendo sus consultas a tiempo.		✓					
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia	Horas Extras	Utiliza más horas de las que se le asignan para lograr el total desarrollo de sus funciones.	SIEMPRE : DOS PUNTOS A VECES: UN PUNTO NUNCA : CERO PUNTOS	✓					
		Recepciones	El tiempo que utiliza para conversar al cliente de que realiza la compra es mayor al de sus compañeros.		✓					
		Recepciones	Cumple con brindar la suficiente información al cliente sobre el producto para que este lo recepcione sin ningún problema.		✓					
		Recepciones	La cantidad de ventas que se logran en el mes son mínimas comparadas a sus ventas anteriores.		✓					
	Eficacia	Horas Productivas	Comienza con un número mayor al que se pide de ventas asignadas.		✓					
		Tiempo de Entrega	El producto ofrecido llega al cliente en el plazo establecido por las normas generales de venta.		✓					
		Horas Productivas	El tiempo de entrega podría ser menor con la planificación adecuada.		✓					
		Horas Productivas	Cumple con sus labores desde la hora de entrada hasta la hora de salida respetando el horario de atención.		✓					
	Desempeño	Clientes Satisfechos	Termina con sus labores mucho antes de la hora de salida para poder atender con otras funciones.		✓					
		Plan de Ventas	Sus clientes vuelven a contactarlo después de su primera compra para realizar otra.		✓					
		Quejas y Reclamaciones	Cumple con las metas y objetivos de ventas que le pide la empresa mensualmente.		✓					
		Auto-desarrollo	Se compromete a cumplir el objetivo general de ventas.		✓					

Nota: Las observaciones se deben hacer en el momento de la validación, en caso de no haberlas, se debe dejar en blanco.

Fecha 9/11/18

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: EMPOWERMENT EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA NETAXIES S.A.C. EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, AÑO 2018

Apellidos y nombres del investigador: Carrasco Carrasco, Alexandra Rocio

Apellidos y nombres del experto: HIGUERAS, ROBERTO DARGO VALDIVIA

VALORES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/CONTENIDOS	DURACIÓN	EVALUACIÓN	RESOLUCIÓN	OBSERVACIONES
EMPOWERMENT	Trabajo en Equipo	Conocimientos	Se comparten con los compañeros los conocimientos para poder ser capaces de responder a cualquier duda que surge luego al cliente sobre el servicio a producto ofrecido.	SIEMPRE : DOS PUNTOS A VECES: UN PUNTO NUNCA : CERO PUNTOS	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Habilidades	Cada miembro del grupo cuenta con los conocimientos necesarios para realizar el correcto desempeño de su trabajo, sin perjudicar al resto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actitudes	Se tienen en cuenta sus opiniones para la resolución de problemas o solución de nuevas estrategias de venta.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Es posible dialogar con sus superiores con el fin de tomar decisiones de manera democrática.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Liderazgo Participativo	Experiencia	Se siente motivado por su jefe inmediato para cumplir sus funciones diarias.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El grupo de trabajo es liderado por personas que demuestran su experiencia en el puesto que desempeña.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Equidad	Los trabajadores más antiguos ayudan a los nuevos para que puedan integrarse satisfactoriamente a sus funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Existe igualdad al momento de delegar las funciones que debe desempeñar entre usted y sus compañeros.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromisos	Flexibilidad	Existe un trato igualitario por parte del empleador al momento de felicitar o sancionar a los trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La empresa brinda flexibilidad horaria a los trabajadores que lo ameritan en casos de fuerza mayor.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Esfuerzo	Realiza sus tareas con energía, concentración y manteniendo el esfuerzo que se requiere para su buen desempeño.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cumple con sus tareas de manera ordenada y en el tiempo estimado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia	Disciplina	Maneja la cartera de clientes con responsabilidad y atendiendo sus consultas a tiempo.	SIEMPRE : DOS PUNTOS A VECES: UN PUNTO NUNCA : CERO PUNTOS	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Aplica los procedimientos establecidos para la resolución de problemas a los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Servicio	Usa procedimientos establecidos para la resolución de problemas a los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Mantiene la atención al cliente a pesar de que los clientes se dirijan a usted molesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficacia	Horas Extras	Utiliza más horas de las que se le exigen para lograr el total desempeño de sus funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El tiempo que utiliza para convencer al cliente de que realice la compra es mayor al de sus compañeros.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ventas Rechazadas	Cumple con brindar la suficiente información al cliente sobre el producto para que este lo recepcione sin ningún problema.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La cantidad de ventas que no se logran a entregar en el mes son mínimas comparadas a sus ventas entregadas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desempeño	Ventas Entregadas	Comisiona con un número mayor al que se pide de ventas entregadas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El producto ofrecido llega al cliente en el plazo establecido por las normas generales de venta.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Tiempo de Entrega	El tiempo de entrega podría ser menor con la planificación adecuada.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Comienza con sus labores desde la hora de entrada hasta la hora de salida respetando el horario de almuerzo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficacia	Horas Productivas	Termina con sus labores mucho antes de la hora de salida para poder abarcar con otras funciones.	SIEMPRE : DOS PUNTOS A VECES: UN PUNTO NUNCA : CERO PUNTOS	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Termina con sus labores mucho antes de la hora de salida para poder abarcar con otras funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Clientes Satisfechos	Tus clientes vuelven a contactarte después de su primera compra para realizar otra.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Tus clientes vuelven a contactarte después de su primera compra para realizar otra.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desempeño	Plen de Ventas	Cumple con las metas y objetivos de ventas que le pide la empresa mensualmente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se compromete a cumplir el objetivo anual de ventas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Quejas y Reclamaciones	Sus clientes presentan quejas o reclamos por el servicio prestado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cuando con la atención total para realizar los temas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Auto-desarrollo		Es persistente en el seguimiento de sus planes hasta su finalización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Es persistente en el seguimiento de sus planes hasta su finalización.		<input checked="" type="checkbox"/>		

Firma del experto

Fecha: 11/11/2018

Nota: Las observaciones e indicaciones, solo corresponden, en caso de ser necesario, al instrumento de obtención de datos.

\*base de datos para prueba de hipótesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	EP1	Numérico	8	0	P1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	EP2	Numérico	8	0	P2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	EP3	Numérico	8	0	P3	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	EP4	Numérico	8	0	P4	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	EP5	Numérico	8	0	P5	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	EP6	Numérico	8	0	P6	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	EP7	Numérico	8	0	P7	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	EP8	Numérico	8	0	P8	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	EP9	Numérico	8	0	P9	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	EP10	Numérico	8	0	P10	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	EP11	Numérico	8	0	P11	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	EP12	Numérico	8	0	P12	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	EP13	Numérico	8	0	P13	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	EP14	Numérico	8	0	P14	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	EP15	Numérico	8	0	P15	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	PP16	Numérico	8	0	P16	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	PP17	Numérico	8	0	P17	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	PP18	Numérico	8	0	P18	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	PP19	Numérico	8	0	P19	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	PP20	Numérico	8	0	P20	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	PP21	Numérico	8	0	P21	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	PP22	Numérico	8	0	P22	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	PP23	Numérico	8	0	P23	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	PP24	Numérico	8	0	P24	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	PP25	Numérico	8	0	P25	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 07:59 p.m. 04/07/2019

\*base de datos para prueba de hipótesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
13	EP13	Numérico	8	0	P13	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	EP14	Numérico	8	0	P14	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	EP15	Numérico	8	0	P15	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	PP16	Numérico	8	0	P16	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	PP17	Numérico	8	0	P17	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	PP18	Numérico	8	0	P18	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	PP19	Numérico	8	0	P19	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	PP20	Numérico	8	0	P20	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	PP21	Numérico	8	0	P21	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	PP22	Numérico	8	0	P22	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	PP23	Numérico	8	0	P23	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	PP24	Numérico	8	0	P24	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	PP25	Numérico	8	0	P25	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	PP26	Numérico	8	0	P26	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	PP27	Numérico	8	0	P27	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	PP28	Numérico	8	0	P28	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	PP29	Numérico	8	0	P29	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	PP30	Numérico	8	0	P30	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	EMPOWER...	Numérico	8	0	V. INDEPENDIE...	Ninguno	Ninguno	34	Derecha	Ordinal	Entrada
32	PRODUCTI...	Numérico	8	0	V. DEPENDIENTE	Ninguno	Ninguno	34	Derecha	Ordinal	Entrada
33	TRABAJOE...	Numérico	8	0	DIMENCIÓN1	Ninguno	Ninguno	17	Derecha	Ordinal	Entrada
34	LIDERAZG...	Numérico	8	0	DIMENCIÓN2	Ninguno	Ninguno	24	Derecha	Ordinal	Entrada
35	COMPROM...	Numérico	8	0	DIMENCIÓN3	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
36											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 08:00 p.m. 04/07/2019